Internet com a font de consulta per problemes de salut dels pacients:

Com afecta a la relació amb els professionals sanitaris.

Rocío Ibáñez Ávila



Está obra está sujeta a la licencia Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 3.0 Unported de Creative Commons. Para ver una copia de esta licencia, visite http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/.

INDEX

Resumen

Objectiu: Analitzar com afecta la utilització d'Internet que fan els pacients com a font de consulta per problemes de salut en la relació amb els professionals sanitaris i com pot influir en els resultats de salut i apoderament dels malalts.

Mètode: Es revisa la bibliografia publicada en els últims 8 anys en diferents països a través de diverses bases de dades: Medline, LISA, Emerald Management, LISTA, Taylor & Francis, ISI Web of Knowledge, Google Acadèmic i TDX.

Resultats: Els estudis revisats mostren experiències en diferents entorns. Els pacients cada vegada utilitzen més Internet per les seves cerques sobre temes de salut, però no sempre aporten aquesta informació a la consulta perquè pensen que els professionals sanitaris poden sentir-se desafiats i/o qüestionats en la seva autoritat en el coneixement mèdic. Molts metges també es senten incòmodes amb la informació aportada pels pacients ja que consideren que les cerques de salut per Internet pot desinformar-los i angoixar-los, perjudicant la seva salut i també els hi genera un temps addicional en les visites per contextualitzar aquesta informació. Un altre grup de professionals sanitaris, cada vegada més nombrós, reconeixen que Internet pot ser beneficiós pels malalts, tant en resultats de salut com pel seu apoderament.

Conclusions: Es constata que els professionals sanitaris, en la majoria de casos, no incorporen aquesta informació de forma activa en les consultes. D'altra banda, la recerca d'informació de salut en Internet pot ser una barrera en la relació pacients-professionals però no sembla que tingui conseqüències negatives en els resultats de salut. Ara bé, si els professionals sanitaris la incorporen en les seves dinàmiques de relació i l'utilitzen en el seu abordatge terapèutic, contextualitzant-la, aclarint-la i inclús promocionant-la, pot ser beneficiosa per la salut dels pacients essent també un element que pot permetre el seu apoderament.

Paraules claus

Internet, salut, pacients, relacions, professionals sanitaris, metges
Internet, Health, patients, consulting, source, relationship, physicians

Introducció

En aquest Segle XXI, les noves Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC) estan molt presents en el nostre entorn i s'estan incorporant cada vegada més en la vida diària dels ciutadans. Aquesta facilitat d'accés a Internet està acompanyada de l'augment de interès de la població en temes de salut, el que ha fet que hagin començat a proliferar portals que tracten de la salut i la malaltia, possibilitant l'accés de la població a informació sobre aquesta temàtica que abans estava limitada als professionals de l'àmbit sanitari.

Davant una problemàtica de salut aquest ciutadà informat, "e-pacient" (Ferguson,2007), assumeix un paper més actiu, amb un posicionament significativament diferent del rol de "bon pacient" (Jadad, 2003) que tradicionalment li adjudicaven els professionals sanitaris i que els propis pacients interioritzaven com a propi. Aquest "bon pacient" assumia que el coneixement estava en mans dels professionals sanitaris i per tant, davant dels seus problemes de salut, aquests prendrien la decisió idònia sobre el que calia fer. Aquest posicionament passiu, pacient, estava en consonància amb un model paternalista de relació imperant en els models tradicionals de relació de salut.

L'e-pacient en canvi, disposa d'informació de salut i assumeix un rol més actiu i de participació en les decisions sobre la seva salut, implicant-se i responsabilitzant-se de la seva cura i en el seu tractament. Aquest e-pacient utilitza les potencialitats de la xarxa per obtenir informació, per relacionar-se amb altres pacients amb els que pot compartir inquietuds, intercanviar informació, donar-se mútuament suport, demanar suport institucional i lluitar pels seus drets, entre altres aspectes.

Malgrat que existeixen moltes webs amb informació sobre temes de salut i malalties, no sempre ofereixen informació correcta i de qualitat. Per tant, quan els pacients es relacionen amb un professional sanitari, poden partir d'una informació i interpretació dels continguts consultats que pot ser correcta però també pot ser incompleta i fins tots errònia o inadequada.

Aquesta situació suposa que els professionals sanitaris es troben en la consulta, en les unitats d'hospitalització, en urgències,.. amb ciutadans que pensen que estan informats i amb unes expectatives sobre els seus problemes de salut que aquests professionals desconeixen i que poden condicionar la comunicació i la relació entre ells. D'altre banda, aquests professionals poden sentir-se incòmodes en una situació en la que ja no són la única font "legitima" d'informació o que el coneixement que exhibeixen estigui "desafiant" la seva autoritat en la matèria o que estigui desestabilitzant l'asimetria entre metges/pacients vigent en models paternalistes d'atenció.

Tanmateix, la presència de l'e-pacient també està transformant les relacions entre els usuaris i el sistema sanitari, on la percepció i la informació que poden tenir els usuaris sobre la seva malaltia o el seu problema de salut fan que passin de ser usuaris dels serveis assistencials a ser ciutadans participatius amb major capacitat de crítica del sistema sanitari.

L'avanç inexorable de les TIC, el desplegament de les web 2.0 en l'àmbit sanitari i inclús de la propera irrupció de les web semàntiques, 3.0, tindran un impacte important en l'atenció sanitària i sobre els professionals de salut.

En aquest entorn, no es pot perdre de vista que la intervenció sanitària té com objectiu la millora dels problemes de salut dels pacients on és rellevant la confiança i la comunicació efectiva entre pacients i professionals, elements bàsics que poden afectar els resultats de l'atenció i de la resolució dels problemes de salut.

En aquest sentit, aquest article de revisió permet disposar d'una visió global i actual sobre la repercussió que aquesta noves dinàmiques estant tenint sobre la interrelació entre pacients i professionals sanitaris. Analitzar i sintetitzant les publicacions que sobre el tema d'estudi

s'han realitzat, pot evidenciar aspectes que poden afavorir o dificultar aquesta relació i proporcionar elements de discussió i conclusions que poden ser un punt de partida per abordar propostes de millora orientades a superar les problemàtiques que es donen en aquest àmbit.

Objectius

L'objectiu principal d'aquest article de revisió és analitzar com afecta la utilització d'Internet que fan els pacients com a font de consulta per problemes de salut en la relació amb els professionals sanitaris i com pot influir en els resultats de salut i apoderament dels malalts.

Es vol identificar el que s'ha investigat sobre aquest tema, analitzant en quin sentit s'estan orientat les investigacions i quins resultats, fruits d'aquestes investigacions, estan sorgint, sintetitzant aquesta informació i elaborant elements de discussió i reflexió que permetin avançar en el coneixement i abordatge d'aquestes dinàmiques.

La hipòtesi de partida d'aquest article és que malgrat que els pacients tenen cada vegada més informació sobre els seus problemes de salut on Internet és la font clau, encara els professionals no incorporen aquesta realitat en el seu abordatge terapèutic, tenint impacte en la relació que s'estableix entre tots dos i en els resultats de salut i apoderament dels malalts.

Per situar aquesta revisió, es concreten dos objectius generals:

- Analitzar quin impacte té la informació sobre salut obtinguda en la xarxa que aporten els pacients a la consulta sobre la relació a nivell de confiança i comunicació entre professionals i pacients.
- Conèixer com els canvis que es poden donar en la relació metge-pacient poden afectar als resultats de salut.

Els objectius específics són:

- Conèixer la freqüència de recerca d'informació de salut per Internet per part del pacients i la seva aportació a les consultes sanitàries
- Conèixer com valoren els professionals el fet que els seus pacients aportin a la consulta informació que procedeix de fonts no mèdiques
- Investigar si efectuen algun tipus de recomanacions als pacients sobre futures consultes a web acreditades o amb informació més fiable i adequada al seu nivell (edat, socioeconòmic, cultural,..).
- Investigar si la presència de malalts més informats es tradueix en canvis en el model d'atenció passant de models més paternalistes a models de decisions compartides o a models consumistes.
- Conèixer si la participació activa del pacient en la recerca d'informació pot traduir-se en un efecte beneficiós d'apoderament.

Mètode

Per dur a terme aquest article de revisió de diversos estudis empírics i de revisió, que no pretén ser un metanàlisi, s'ha procedit a la revisió de la literatura més actual, publicada en els últims 8 anys, sobre el tema d'estudi, tant en països del nostre entorn com en països on la societat del coneixement i les TICs estan més desenvolupades.

S'han definit paraules claus per fer la cerca en anglès, francès, castellà i català. Aquestes keys words han estat: *Internet, salut, pacients, relacions, professionals, metges, consulta.*

Les fonts utilitzades han estat, bàsicament, bases de dades centrades en temàtiques de salut, catàlegs en línia de biblioteques, catàlegs col·lectius i xarxa d'Internet. Destacant entre elles:

- Medline
- Emerald Management Xtra 111
- LISA: Library and Information Science Abstracts
- LISTA: Library, Information Science & Technology Abstracts
- Taylor & Francis – Informaworld
- ISI Web of Knowledge
- Informatics for Health and Social Care
- Google Acadèmic
- TDX (Tesis doctorals en xarxa)
- RECERCAT (Dipòsit de la recerca de Catalunya)
- DIALNET
- E-LIS. E-prints in Library and Information Science
- Catàleg UOC
- Scirus

Aquesta cerca s'ha realitzat durant el mes d'abril de 2011, obtenint una primera selecció d'articles i documents (78) sobre el que s'ha fet una revisió més en profunditat, seleccionant els que metodològicament eren correctes i els que més s'adequaven als objectius de l'estudi (31).

Amb els articles seleccionats s'ha efectuat un procés d'anàlisis i síntesis, elaborant una fitxa resum amb la informació sistematitzada. Posteriorment, s'han avaluat de forma comparativa les dades de les diverses fonts, triant les millors documentades. Seguidament s'ha condensat i organitzant aquesta informació en apartats coherents amb els objectius de la investigació. Finalment, s'han extret els elements de discussió i conclusions, redactant l'article en funció de la informació rellevant obtinguda sobre el tema d'estudi.

Resultats

La revisió de la bibliografia efectuada ens permet analitzar diversos aspectes que tenen que veure amb la comunicació entre pacients i professionals de la salut en un moment en el que Internet s'ha convertir en una font accessible de recerca d'informació de salut. Aquest accés dels ciutadans a la web no és igual en tots els entorns i malgrat que augmenta progressivament, té que veure amb el desplegament de les TICs en els diferents països, però també amb les diferents competències informacionals d'aquests ciutadans.

El nombre de pacients que refereixen cerques a Internet sobre salut, augmenta de forma progressiva any rere any. Independentment del context en el que s'hagin realitzat els diferents estudis [2,8,10,17,30] els percentatges de ciutadans que consulten sobre temes de salut i malaltia de forma habitual en la xarxa són superiors als 50%, arribant fins al 83% en els internautes dels Estats Units [29]. Aquestes consultes es donen de forma més freqüent

en les persones més joves, més freqüentment en dones que en homes, amb un nivell alt d'estudis i amb experiència en Internet. Aquest perfil també apareix en estudis fets en països com Aràbia Saudita [3].

En relació als moments en que es produeix la recerca en Internet sobre salut, com McMullan (2006) indica, la majoria tenen que veure amb situacions mèdiques específiques i es donen en dos moments diferents. Un d'aquests seria abans de la visita clínica per valorar si es necessita ajuda o consultar el seu propi problema de salut. Un segon moment es donaria desprès de l'atenció mèdica i estaria relacionat amb la consulta de la informació que han rebut o per ampliar aquesta.

Malgrat els alts percentatges de pacients que busquen informació en la web sobre els seus problemes de salut, els resultats d'aquestes cerques no sempre són informades als professionals sanitaris als que consulten.

a) Motius que expliquen els pacients per no compartir informació amb els professionals de salut

Una primera barrera que és referida en alguns estudis i que podria justificar el perquè els pacients no comparteixen aquesta informació amb els seus metges, tindria que veure amb la inseguretat sobre la qualitat de la informació que han trobat. Un estudi realitzat per Imes (2008) mostra que el 73% de les persones que informen de cerques en línia, en algun moment han rebutjat la informació que han trobat al qüestionar-se la seva qualitat. Podichetty (2006) també tracta aquest aspecte i ens mostra en el seu estudi que un 53% dels usuaris tenen aquesta inquietud. Altres estudis com el fet per Alarcón (2006) també indica que el 35% de pacients consideren que Internet podria no ser una font fiable d'informació mèdica. En canvi, autors com Lupiáñez (2009) recull en el seu estudi únicament un 7,5% de respostes que desconfien d'Internet com a font de consulta en temes de salut.

En aquest sentit, alguns autors com Sechdrest (2010) proposen que ha de millorar la disponibilitat i la credibilitat dels recursos d'informació per educar i informar als pacients en temes de salut.

Una segona barrera que els pacients expliquen per no informar als professionals sanitaris sobre les seves troballes i la que sembla que tinguin més rellevància és, com indica Imes (2008) o Stevenson (2007) que no s'atreveixen a fer-ho per la percepció que tenen de que aquesta situació pot deteriorar la relació amb ells, on aquesta informació pugui ser entesa com a falta de confiança, "desafiament" o "invasió" del seu territori.

Finalment, una tercera situació que justificaria que els pacients no comentin amb els seus metges la informació que han trobat, és que el temps de la visita és curt i no permet fer-ho (Hart, 2004).

Malgrat aquestes barreres, Iverson (2008) va trobar que el 84% dels pacients van estar disposats a comentar els seus resultats amb els professionals sanitaris. Murray (2003) en un estudi molt citat per altres autors també va trobar que el 85% dels enquestats havia rebut pacients que havien portat informació d'Internet. En el nostre entorn, Mira (2009) en un estudi fet amb metges d'atenció primària i hospitals destaca que únicament un 14% dels pacients no els havien preguntat sobre informació llegida en Internet. Situats a Corea (Kim, 2009) també un alt percentatge de pacients, 89%, varen tractar amb al seus metges la informació obtinguda a Internet.

Però aquests alts percentatges de la població general no sembla que sigui reproduïbles en subgrup de poblacions amb característiques específiques. Estudis, com els de Liszka (2006) sobre una mostra caracteritzada per un baix nivell socioeconòmic i educatiu i un alt

percentatge de minories ètniques, indica que únicament el 50% havia comunicat les seves cerques als professionals sanitaris. Lee (2009) i Ahmad (2006) també recorden la bretxa digital que es dóna en l'accés a la informació a través de la xarxa d'aquests grups poblacionals i per tant, seria una barrera en l'accés a informació sobre salut i lògicament a la comunicació d'aquesta als professionals.

En el cas de pediatria, les dades d'un estudi fet per Melamud (2007) en un consultori privat, no són coincidents amb altres estudis fets amb adults. En aquesta investigació, els 83% pares dels pacients utilitzen Internet per recerca d'informació de salut, però únicament un 15% ho comenta amb el seu pediatra.

També trobem estudis que analitzen els motius que fan que els pacients si que comparteixin aquesta informació amb els metges. Lupiáñez (2009) va trobar que el 40% dels seus enquestats ho feien, en primer lloc, perquè tenien confiança amb el seu metge i segon lloc per consultar amb ell informació addicional (25%) i contrastar el seus coneixements adquirits per Internet (21%).

b) Motius que expliquen els professionals sanitaris per qüestionar la informació obtinguda per Internet

Diferents investigacions han abordar les diverses raons per les que els professionals sanitaris no es senten confortables amb que els pacients busquin informació en Internet. Aquestes raons es poden resumir en tres categories:

1. <u>Desconfiança amb la informació obtinguda per Internet</u>

En diversos estudis [13,15] un gran nombre de metges mostren un elevat escepticisme sobre la qualitat de la informació sanitària que circula en Internet i que aporten els seus malalts. En molts casos, la cataloguen com no pertinent pel seu estat de salut o que no és correcta. També consideren que aquest tipus de recerca genera en els pacients desinformació, o massa informació, el que els porta a confusió, angoixa i sobre tot, major preocupació per la seva salut que els pot abocar a situacions que poden afectar negativament la seva salut, com l'autodiagnòstic o autotractament.

Aquesta no confortabilitat dels professionals sanitaris amb l'impacte que pot tenir la informació d'Internet sobre la salut dels pacients justificaria que en un alt percentatge no informen als seus pacients de llocs web de qualitat sobre els seus problemes de salut. Un altre argument que s'apunta en un estudi fet als Països Baixos (Uden-Kraan, 2010) podria tenir que veure amb la inseguretat dels professionals sanitaris en relació amb l'ús d'Internet i/o les seves dificultats per estar al dia de les webs fiables.

2. <u>Afectació de la seva autoritat mèdica</u>

Alguns professionals consideren que les cerques de salut per Internet complica la relació amb els pacients i mina la seva credibilitat (Mira, 2009). Altres metges confessen que es senten frustrats perquè els malalts busquin fonts alternatives d'informació en línia o expliquen les seves dificultats emocionals ja que interpreten aquestes situacions com una amenaça als seus coneixements mèdics (Jacobson, 2008).

Malgrat que en alguns estudis (Murray, 2003) s'ha intentat estudiar les raons per les que els metges es senten desafiats, aquestes no queden clares, però s'apunta que alguns metges tindrien dificultats en adaptar-se a una relació amb més igualtat, on el pacient tingui accés a informació mèdica i els pacients no reconeguin l'experiència clínica del metge. Per aquesta investigadora la sensació del metge que considera que el pacient estava desafiant la seva autoritat, va ser el predictor més consistent en el deteriorament de la relació metge pacient i

per tant, en els resultats de salut. Una de les conclusions de l'estudi, és que els professionals no estan preparats per manegar aquestes situacions amb els pacients i per tant, afecta a la seva relació amb ells.

3. Ineficiència en el sistema sanitari

Un altre critica a aquestes cerques és que genera en els professionals una nova tasca davants dels pacients, ja que han de contextualitzar i reinterpretar aquesta informació, situació que en general no els hi agrada i a la que han de dedicar temps, provocant que el temps de la visita sigui menys eficient [1,7]. Malgrat aquesta opinió generalitzada, Lo (2010) indica que en algunes situacions, els metges informen que quan els pacients han obtingut informació sobre salut, poden passar menys temps proporcionant-les-hi informació bàsica.

Murray (2003) va analitzar l'experiència de més de 500 metges amb els pacients que busquen informació en la xarxa i l'impacte que té sobre la seva relació amb ells. El 38% dels metges creia que el fet de que el pacient porti informació fa que els temps de visita sigui menys eficient, sobre tot si el pacient vol alguna exploració o prova complementària inadequada. Per Kim (2009) el percentatge desaprofitament del temps de la visita és del 61%. Cal destacar que en algunes ocasions, els metges accepten demanar peticions clínicament inadequades per no perdre més temps explicant el raonament d'aquesta no indicació o justificant que no es tracta d'una negativa basada en els costos de la prova/exploració, per no danyar la relació metge-pacient o per reduir la satisfacció del pacient. Cal tenir present que en entorns com USA, la satisfacció és un índex de qualitat i per tant, té un impacte en els seus ingressos.

c) Col·laboració en l'anàlisi d'informació i recomanacions de llocs webs

Malgrat aquestes consideracions, cada vegada és més freqüent que els facultatius adrecin als seus pacients a web fiables ja que estan començant a considerar que la bona qualitat de la informació pot tenir un efecte beneficiós sobre la salut dels seus pacients, ajudant-los a conèixer la seva malaltia i/o incrementant la seva autonomia [1,19,21].

Per Lupiáñez (2009) els metges que tenen una alta opinió sobre els continguts dels llocs webs de salut, són més propens a recomanar-los als seus pacients. En estudis com el de Podichetty (2006) trobem que el 63% dels metges van recomanar un lloc web a un pacient per obtenir més informació.

En aquest sentit és interessant relacionar, com indica Murray (2003), que els pacients que són animats pels seus metges a buscar informació en Internet, són més propens a parlar amb ells sobre aquesta informació, versus els pacients que no han rebut aquestes indicacions. També Alarcón (2006) en el nostre entorn, destaca que més del 70% de pacients estarien disposats a consultar una pàgina web específica avalada pel seu metge (prescripció web).

Uden Kraan (2010) ens mostra les diferències sobre l'actitud que poden tenir diferents facultatius sobre la informació obtinguda per Internet que aporten els pacients a la consulta. En el seu estudi, va relacionar l'actitud més positiva sobre aquesta aportació dels pacients atesos pels reumatòlegs que els atesos pels oncòlegs, amb el vincle de confiança establert que era més llarg en temps, malgrat que sigui menys intens, que amb els oncòlegs. També va vincular aquestes relacions amb el sexe dels metges i l'edat. En relació al sexe, les metgesses estaven més obertes a les aportacions dels pacients. En la variable edat, els metges més joves, tenien menys confiança en la seva interrelació amb els pacients quan

presentaven aquest tipus de recerca, que l'autora relaciona amb la seva menor experiència amb l'atenció als pacients.

d) Avantatges de l'ús d'Internet en els resultats de salut

Els diversos estudis [3,4,10] que mostren els efectes que té la recerca de salut sobre els pacients indiquen que, com a resultat d'aquesta informació, més de la meitat de les persones van canviar la manera de pensar sobre la seva salut i un alt percentatge va manifestar que havien realitzar canvis en el seu comportament de salut.

En l'anàlisi fet per Iverson (2007) va trobar que més del 57% de la seva població d'estudi que va manifestar aquests canvis relacionats amb les recerques en Internet tenia entre 31 i 45 anys. Altres dades interessants que ens ofereix aquest estudi estan relacionades amb l'alt percentatge de pacients d'aquest grup d'edat, 86%, que manifesten haver trobar respostes satisfactòries sobre els seus problemes de salut, en canvi, els pacients dels altres grups d'edat únicament ho havien aconseguit en un 60% o menys.

Podichetty (2006) també va trobar que el 70% dels pacients afirmen que la informació de salut obtinguda a través d'Internet influeix en les seves decisions de salut, xifra que contrasta amb la resposta dels professionals que consideren que aquest benefici es situa en un 51%. Aquest resultats estan en consonància amb els d'AlGhamdi (2011) on els 69% dels pacients enquestats consideren que la informació mèdica en línia els hi va ser beneficiosa. Els resultats de l'estudi fet per Alarcón (2006) precisa que seria més alt l'avantatge que Internet proporciona als pacients sobre el coneixement de la seva malaltia i tractament, que sobre la seva autonomia.

Altres conseqüències positives que té pels malalts la recerca d'informació per Internet, com comenta Hartzband (2010) es que els hi proporcioni enfocaments diferents sobre l'abordatge de la seva patologia i/o tractament dels proposats pel seu metge que els fa cercar una segona opinió que pot acabar essent rellevant pel seguiment de la seva malaltia.

Atenent a aquests efectes beneficiosos de la cerca d'informació per Internet, Wald (2007) analitza com la web pot ajudar en la relació terapèutica entre els pacients i professionals sanitaris proposant una triangulació pacient-professional-web. Aquesta triangulació permetria que s'aprofitin els avantatges de la informació adquirida pels pacients per ajudar-los a prendre decisions sobre l'atenció mèdica, fent-los participes de la presa de decisions junt amb els professionals sanitaris i que suposaria un ús més eficient del temps de consulta. En aquest entorn els professionals optimitzarien les possibilitats d'Internet adreçant als pacients a web fiables on puguin trobar informació detallada sobre els seus problemes de salut, webs que promoguin estils de vida saludable, webs de grups de suport,.. contribuint a una atenció de qualitat.

Cal considerar que sobre tot en el cas de malalties cròniques, els grups de suport poden ajudar als pacients a afrontar-se a la seva malaltia, prenent protagonisme en el seu procés rehabilitador i adoptar hàbits saludables que poden contribuir a tenir una millor qualitat de vida, millorant les seves situacions o la seva vivència sobre elles. També aquests grups d'autoajuda tenen un important paper per sentir-se menys sols i pot ajudar a enfortir variables com l'apoderament o la resiliència.

D'altre banda, aquest augment del nombre d'e-pacients que consulten sobre problemes de salut no estaria relacionat amb un detriment de la confiança amb el seus metges, ja que en els pacients manifesten [3,6,10] que confien en els seu metges com a font primària d'informació sobre la salut.

L'afectació de la relació professionals-pacients també ha estat analitzada per diversos autors. Rendón (2006) troba en els seus estudis que els metges tenen una impressió

favorable al entrar en contacte amb pacients que consulten la xarxa, donant-se un canvi en la dinàmica de relació amb ells, ja que aquests pacients informats estan més motivats i entenen millor diagnòstic i el maneig del seus problemes de salut. Hartzband (2010) en un estudi més recent, també planteja que l'accés a Internet ha redefinit les funcions dels metges i pacients, canviant el flux tradicional d'informació dels metges als pacients, però conclou que aquesta incorporació de tecnologia en el marc de l'atenció de salut, no ha de canviar la pràctica clínica on el metge no seria opcional. Uden Kraan (2010) també aborda aquest tema considerant que la aportació d'informació de Internet genera en la relació entre facultatius i pacients una actitud moderadament positiva.

En aquest sentit, diferents autors [16,17,18,25,26] reflexionen sobre el canvi que necessàriament s'ha de donar en la dinàmica de relació que es dona entre el metge i pacient quan aquest últim és coneixedor del possible diagnòstic i el maneig que el procés comporta. El poder de la informació que aporta el metge pot tenir menys impacte, però no pot perdre valor el seu coneixement expert i experiència clínica. Aquest canvi, comportaria passar d'un model paternalista de relació a un model de comunicació mútua, constructiva, entre ells, on com indica Hart (2004), podríem canviar escenaris en el que el professional de salut se sent amenaçat per la informació que el pacient porta i respon a la defensiva emmarcat la seva opinió com experta a escenaris on tant el professional de salut com el pacient col·laboren en l'anàlisi de la informació i anat més enllà, situacions on el professional de la salut aconsella als pacients llocs web fiables d'informació sanitària.

Discussió

Els usuaris estan cada vegada més informats i també tenen més capacitat de decisió i autonomia sobre els seus problemes de salut, prenen un rol actiu en la cura de la seva salut i en la cerca d'informació que els ajudi a desenvolupar aquest rol.

Els estudis analitzats ens mostren que els pacients utilitzen amb molta freqüència Internet per a cerques relacionades amb la salut, però no sempre aquests resultats són comunicats als professionals sanitaris per diverses raons que tenen que veure en molts casos en la percepció que pot tenir el pacient que aquesta informació no serà ben rebuda pel professional de salut que pot sentir qüestionada la seva autoritat mèdica o la seva credibilitat com expert.

Malgrat l'augment de pacients que consulten Internet per problemes de salut i la seva confiança en aquesta informació que en molts casos valoren de forma critica, els seus metges continuen essent la font més valorada d'informació sobre salut. També cal tenir present, com hem pogut constatar, que en l'accés a aquesta informació, està present la bretxa digital.

Malgrat aquestes dificultats, tant professionals com usuaris reconeixen els beneficis que la web pot aportar. Entre aquests, es pot destacar la millor comprensió de la informació sanitària i la participació activa del pacient en el seus problemes de salut, l'emporwement. També es reconeixen efectes negatius, com poden ser situacions d'autodiagnòstic o autotractament o l'augment de la demanda de proves o tractament inadequats per part del pacient producte d'una recerca no contextualitzada.

L'oportunitat del contacte terapèutic hauria de permetre que informació errònia o inadequada trobada a Internet sigui exposada al professional sanitari, que està en la millor posició pels seus coneixements i experiència, per tal de descartar-la i que no afecti negativament a la salut del pacient. També disposar d'informació li permet al pacient formular qüestions determinants per al seguiment del seu procés de malaltia, obtenint

respostes útils que l'ajudin a prendre decisions sobre les opcions terapèutiques o prevenir seqüeles, efectes indesitjables i/o millorar la cura de la seva salut. Aquesta situació és especialment important en casos en els que són possibles diverses alternatives terapèutiques que poden tenir conseqüències sensiblement diferents en el futur del pacient. Aquesta implicació del pacient el permetrà afrontar millor les proves diagnòstiques i l'adherència al tractament, situació que de rebot, millora la confiança entre tots dos actors i la satisfacció dels pacients amb l'assistència.

D'altre banda, un pacient ben informat pot demanar menys consultes per problemes "banals" fent més eficient el temps del professional de salut i fer un consum més racional del recursos, i per tant, tenir impacte en la despesa sanitària.

Tenint en compte que la desconfiança entre pacients i professionals sanitaris genera insatisfacció i pot tenir repercussió en la qualitat de l'atenció i per tant en els resultats sobre la salut, caldria un model de comunicació mútua entre el professional de la salut i l'e-pacient en el que el aquest sigui capaç d'acceptar la informació que el pacient aporti, sense viure aquesta situació com desafiant a la seva autoritat i/o coneixements, orientar-lo a web de qualitat i acreditades, incorporant aquesta potencialitat com una eina per tal d'apoderar als pacients i on aquest e-pacient, actiu, informat, reconeixeria l'experiència clínica del metge. Aquest tipus de relació, és encara més important en un moment en el que els professionals, més allà que curar, han de promoure estils de vida saludable, promocionant la salut en coordinació amb altres professionals i agents, on no s'hauria de perdre l'oportunitat de que aquests ajudessin als pacients a situar la informació que han trobat en la web.

Conclusions

Els pacients tenen cada vegada més fàcil l'accés a informació sanitària i al coneixement d'experts a través de la web, essent cada vegada més nombrós els pacients que utilitzen Internet davant un problema de salut per obtenir informació que no sempre aporten en les seves visites mèdiques. Tampoc els professionals sanitaris han incorporat aquesta nova font d'informació en les seves consultes. Les raons subjacents d'aquestes dificultats tindrien que veure amb models asimètrics, de relacions paternalistes, que es poden veure qüestionats per la presència de pacients informats i actius, e-pacients.

Malgrat aquestes dificultats, els estudis analitzats no mostren que la informació de salut obtinguda per Internet que poden aportar els malalts a les consultes afecti negativament la relació entre pacients i professionals i que empitjori els resultats de salut.

Però també hem pogut observar que, en els casos que els professionals adopten un nou paper, contextualitzant i interpretant aquesta informació sobre salut, promovent l'accés a webs de qualitat, compartint decisions clíniques, la relació entre ells és més satisfactòria, permetent l'apoderament dels pacients, la millora de la qualitat de l'assistència i la millora dels resultats de salut.

Barcelona, 3 de juny 2011

Referències bibliogràfiques

1. Ahmad, F., Hudak, P. L., Bercovitz, K., Hollenberg, E., & Levinson, W. (2006). Are physicians ready for patients with internet-based health information? *Journal of Medical Internet Research, 8*(3), np-np. doi:10.2196/jmir.8.3.e22

2. Alarcón, O., Baudet, J., Blasco, P., Dorta, M., Socas, M., del Río, A. S., & de la Torre, M. (2006). Uso médico de internet entre los pacientes de una consulta general de enfermedades del aparato digestivo. *Gastroenterología y Hepatología,*

3. AlGhamdi, K., & Almohedib, M. (2011). Internet use by dermatology outpatients to search for health information. *International Journal of Dermatology, 50*(3), 292-299.

4. Bass, S. B., Ruzek, S. B., Gordon, T. F., Fleisher, L., McKeown-Conn, N., & Moore, D. (2006). Relationship of internet health information use with patient behavior and self-efficacy: Experiences of newly diagnosed cancer patients who contact the national cancer institute's cancer information service. *Journal of Health Communication, 11*(2), 219-236.

5. Ferguson, T. (2007). e-patients: How they can help us heal healthcare. *Patient Advocacy for Health Care Quality: Strategies for Achieving Patient-Centered Care,* , 93-150.

6. Hart, A., Henwood, F., & Wyatt, S. (2004). The role of the internet in patient-practitioner relationships: Findings from a qualitative research study. *Journal of Medical Internet Research, 6*(3), 91-97.

7. Hartzband, P., & Groopman, J. (2010). Untangling the web -- patients, doctors, and the internet. *The New England Journal of Medicine, 362*(12), 1063-1066.

8. Hesse, B. W., Nelson, D. E., Kreps, G. L., Croyle, R. T., Arora, N. K., Rimer, B. K., & Viswanath, K. (2005). Trust and sources of health information: The impact of the internet and its implications for health care providers: Findings from the first health information national trends survey. *Archives of Internal Medicine, 165*(22), 2618.

9. Imes, R. S., Bylund, C. L., Sabee, C. M., Routsong, T. R., & Sanford, A. A. (2008). Patients' reasons for refraining from discussing internet health information with their healthcare providers. *Health Communication, 23*(6), 538-547.

10. Iverson, S. A., Howard, K. B., & Penney, B. K. (2008). Impact of internet use on health-related behaviors and the patient-physician relationship: A survey-based study and review. *JAOA: Journal of the American Osteopathic Association, 108*(12), 699.

11. Jacobson, P. (2007). Empowering the physician-patient relationship: The effect of the internet. *Partnership: The Canadian Journal of Library & Information Practice & Research, 2*(1), 1-13. Retrieved from http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,cookie,url,uid&db=lxh&AN=25387312&lang=es&site=ehost-live

12. Jadad, A. R., Rizo, C. A., & Enkin, M. W. (2003). I am a good patient, believe it or not. *BMJ, 326*(7402), 1293.

13. Kim, J., & Kim, S. (2009). Physicians' perception of the effects of internet health information on the doctor-patient relationship. *Informatics for Health & Social Care, 34*(3), 136-148. doi:10.1080/17538150903102422

14. Lee, C., & Hornik, R. C. (2009). Physician trust moderates the internet use and physician visit relationship. *Journal of Health Communication, 14*(1), 70-76.

15. Liszka, H. A., Steyer, T. E., & Hueston, W. J. (2006). Virtual medical care: How are our patients using online health information? *Journal of Community Health, 31*(5), 368-378. doi:10.1007/s10900-006-9019-3

16. Lo, B., & Parham, L. (2010). The impact of web 2.0 on the doctor-patient relationship. *The Journal of Law, Medicine, 38*(1), 17-26.

17. Lupiañez, F., Castells, M., Universitat Oberta de Catalunya, & Universitat Oberta de Catalunya. (2009). *Internet, salud y sociedad: Análisis de los usos de internet relacionados con la salud en catalunya*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya. Retrieved from http; http://www.tdx.cat/TDX-0528109-092039

18. Marsiglia, I. (2006). Impacto de la tecnología médica sobre la historia clínica y la relación médico-paciente. *Gac Méd Caracas, 114*(3), 183-189.

19. McMullan, M. (2006). Patients using the internet to obtain health information: How this affects the patient-health professional relationship. *Patient Education and Counseling, 63*(1-2), 24-28.

20. Melamud, A., Otero, P., & Puiggari, J. (2007). Información sobre salud en internet: Su empleo por pediatras y padres de pacientes. *Arch Argent Pediatr, 105*(6), 513-516.

21. Mira Solves, J. J., Llinás, G., Lorenzo Martínez, S., & Aibar Remón, C. (2009). Uso de internet por médicos de primaria y hospitales y percepción de cómo influye en su relación con los pacientes. *Atención Primaria: Publicación Oficial De La Sociedad Española De Familia y Comunitaria, 41*(6), 308-314.

22. Murray, E., Lo, B., Pollack, L., Donelan, K., Catania, J., Lee, K., . . . Turner, R. (2003). The impact of health information on the internet on health care and the physician-patient relationship: National U.S. survey among 1.050 U.S. physicians. *Journal of Medical Internet Research, 5*(3), e17.

23. Podichetty, V., Booher, J., Whitfield, M., & Biscup, R. (2006). Assessment of internet use and effects among healthcare professionals: A cross sectional survey. *Postgraduate Medical Journal, 82*(966), 274.

24. Rendón, G., & Fernando, J. (2006). La influencia de las tecnologías de información y comunicación en la relación médico especialista-paciente.

25. Riiskjaer, E., Ammentorp, J., Nielsen, J., & Kofoed, P. (2011). [The internet influences the patient-physician relationship]. *Ugeskrift for Læger, 173*(8), 572-7.

26. Rosales, C. A. S., Padrón, M. V. G., Piedra, G. S., & Arca, A. C. (2007). La relación médico-paciente en internet:¿Un nuevo dilema bioético? *Bioética,*

27. Sechrest, R. (2010). The internet and the physician-patient relationship. *Clinical Orthopaedics and Related Research, 468*(10), 2566-71.

28. Stevenson, F. A., Kerr, C., Murray, E., & Nazareth, I. (2007). Information from the internet and the doctor-patient relationship: The patient perspective--a qualitative study. *BMC Family Practice, 8*, 47. doi:10.1186/1471-2296-8-47

29. The Social Life of Health Information, 2011**.** *Pew Research Center's Internet & American Life Project*. Recuperat 21 maig 2011, des de http://pewinternet.org/~/media//Files/Reports/2011/PIP_Social_Life_of_Health_Info.pdf

30. Uden Kraan, C., Drossaert, C., Taal, E., Smit, W., Seydel, E., & Laar, M. (2010). Experiences and attitudes of dutch rheumatologists and oncologists with regard to their patients' health-related internet use. *Clinical Rheumatology, 29*(11), 1229-1236.

31. Wald, H. S., Dube, C. E., & Anthony, D. C. (2007). Untangling the web--the impact of internet use on health care and the physician-patient relationship. *Patient Education and Counseling, 68*(3), 218-224.